

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
«Троицкая средняя общеобразовательная школа № 62»

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО  
РАЗРАБОТЧИК: СУТЯГИНА О.Г.

# Кейсы школьной службы медиации

Практические примеры разрешения конфликтных  
ситуаций в образовательной среде

📅 2026 • 👥 Для педагогов и психологов

# Содержание

01

## Введение в школьную медиацию

Основы, принципы и задачи службы медиации

02

## Кейс 1: Травля между учениками

Ситуация Николая и Виктора, действия ШСМ

03

## Кейс 2: Конфликт с родителями

Ситуация Юлии и Александра, работа с семьями

04

## Кейс 3: Межгрупповой конфликт

Слияние классов, работа с групповой динамикой

05

## Кейс 4: Конфликт учитель-ученик

Затяжной конфликт, восстановление отношений

06

## Принципы, этапы и результаты

Методология и эффективность медиации

# Школьная служба медиации: основы

Альтернативный метод разрешения споров в образовательной среде

## Определение

**Школьная служба медиации (ШСМ)** — это структура в образовательном учреждении, где обученные медиаторы помогают сторонам конфликта найти взаимоприемлемое решение через конструктивный диалог. Медиатор выступает как **нейтральная третья сторона**, не принимающая решения за участников, а создающая условия для их самостоятельного выхода из ситуации.

## Миссия и задачи

**Миссия:** развить культурную традицию взаимопонимания и конструктивного разрешения конфликтов. **Задачи:** снижение уровня агрессии в школе, профилактика буллинга, обучение навыкам переговоров, создание безопасной образовательной среды, восстановление нарушенных отношений.

## Принципы работы

- ✓ **Добровольность:** участие сторон только по взаимному согласию
- ✓ **Конфиденциальность:** информация не разглашается без согласия
- ✓ **Нейтральность:** медиатор не занимает чью-либо сторону
- ✓ **Равноправие:** обе стороны имеют равные права в диалоге

## Кто может обращаться

- Ученики (любого возраста)
- Классные руководители
- Педагоги и психологи
- Родители и администрация

# Травля между учениками

Ситуация: Николай и Виктор

## ⚠️ Описание ситуации

**Участники:** Николай (жертва) и Виктор (агрессор)

**Форма травли:** словесное унижение, обзывания, угрозы, замахивания (без физической силы)

**Последствия:** Николай перестал учиться в полную силу, терпел и молчал из-за страха мести

**Обращение:** когда терпение дошло до предела, Николай обратился к родителям и классному руководителю, которая направила в ШСМ

## 💡 Ключевые моменты

- Травля носила **психологический характер** без физического насилия
- Жертва **долго молчала** из-за страха, что усугубило ситуацию
- Важную роль сыграли **родители и классный руководитель** в направлении к помощи
- Случай попал в ШСМ на **поздней стадии** конфликта

## ☰ Действия службы медиации

- 1 Предварительная встреча с Николаем**  
Медиатор провел индивидуальную беседу, выслушал версию событий, помог сформулировать чувства и опасения. Обсудил, чего он ожидает от встречи с Виктором и готов ли к диалогу.
- 2 Предварительная встреча с Виктором**  
Отдельная беседа с агрессором для понимания его мотивов. Медиатор помог осознать последствия поведения, обсудил готовность к примирению и изменению отношения к Николаю.
- 3 Медиативная сессия**  
Организована совместная встреча в присутствии медиатора. Стороны поочередно высказали свои позиции без перебиваний. Медиатор помог трансформировать обвинения в конструктивный диалог.
- 4 Поиск решения и соглашение**  
Стороны совместно разработали план: Виктор принес публичные извинения, обязался прекратить травлю; Николай согласился на примирение. Зафиксировано письменное соглашение с контролем классного руководителя.

# Конфликт с вовлечением родителей

Ситуация: Юлия и Александр (5 класс)

## ! Описание ситуации

**Участники:** Юлия и Александр (5 класс), их мамы

**Проблема:** отношения неприязни, оба ученика обмениваются оскорбительными словами

**Инцидент:** Юлия назвала Александра «дебилем» (мальчик обучается по АООП с ЗПР)

**Эскалация:** мама Александра позвонила маме Юли, произошла эмоциональная ссора. Обе мамы на взводе, обвиняют друг друга

**История:** конфликт тянется с начальной школы, учительница была в курсе, но мер не принимала

**Обращение:** классный руководитель предложил обратиться к педагогу-психологу, который рекомендовал ШСМ

## ⚠ Особенности случая

- **Особые образовательные потребности:** Александр обучается по АООП с ЗПР
- **Затяжной конфликт:** проблема существует несколько лет
- **Эмоциональное вовлечение родителей:** обе мамы на грани срыва
- **Необходимость работы с семьями:** конфликт вышел за рамки детского

## ☰ Действия службы медиации

### 1 Отдельные встречи с родителями

Медиатор провел индивидуальные беседы с каждой мамой, дав возможность выговориться и снизить эмоциональный накал. Объяснил принципы медиации и важность конструктивного подхода.

### 2 Встречи с детьми отдельно

Помог Юлии осознать оскорбительность слова «дебил» и его влияние на Александра. Обсудил с Александром его чувства и способы реагирования на провокации.

### 3 Совместная медиативная сессия

Организована встреча обеих семей. Медиатор следил за соблюдением правил диалога. Дети рассказали о своих чувствах, родители выслушали друг друга.

### 4 Выработка соглашения

Стороны договорились: Юлия извинилась, обе семьи взяли на себя ответственность за поведение детей. Родители согласились на регулярную коммуникацию с классным руководителем.

# Межгрупповой конфликт

Ситуация: слияние двух классов (9 класс)

## 👤 Описание ситуации

**Контекст:** слияние классов литер «А» и «Б» в один класс «А»

**Реакция:** обе стороны восприняли слияние неохотно

**Лидеры:** в каждом классе были свои лидеры среди девочек

**Проблема:** лидеры не могли пойти на уступки, каждая хотела остаться главной

**Последствия:** обиды, разногласия, ссоры между двумя лидерами-девочками

**Группировки:** остальные девочки разделились на две враждующие группы

**Мальчики:** в роли наблюдателей, не вникали в разногласия

**Обращение:** классный руководитель после очередного конфликта обратилась к педагогу-психологу, который предложил ШСМ

## ☰ Действия службы медиации

1

### Анализ групповой динамики

Медиатор провел наблюдения и индивидуальные беседы с ключевыми участниками обеих групп. Выявил причины противостояния: страх потери статуса, непринятие перемен, отсутствие механизмов интеграции.

2

### Работа с лидерами групп

Отдельные встречи с обеими лидерами. Помощь в осознании, что их авторитет не зависит от подавления другой группы. Обсуждение возможности совместного лидерства и распределения ролей.

3

### Организация круговой дискуссии

Проведен круг с участием всех девочек класса в присутствии медиатора. Каждая высказалась о своих чувствах и опасениях. Правило: говорить от себя, не обвинять других. Медиатор помогал переформулировать обвинения в высказывания о чувствах.

4

### Поиск компромисса и создание объединяющих активностей

Совместно разработан план интеграции: создание совместных проектных групп, организация классного мероприятия под совместным руководством обеих лидеров, установление правил уважительного общения. Зафиксировано соглашение с контролем классного руководителя.

# Конфликт учитель–ученик

Затяжной конфликт с отказом от посещения школы

## ⚠️ Описание ситуации

**Участники:** классный руководитель и ученик

**Характер конфликта:** затяжной, систематический

**Симптом:** ученик отказывается посещать образовательное учреждение

**Последствия:** пропуски занятий, ухудшение успеваемости, психологический дискомфорт

**Обращение:** мама обратилась за помощью к директору школы, который направил в ШСМ

## 💡 Особенности случая

- **Неравенство сил:** учитель обладает властью, ученик в подчиненном положении
- **Системный конфликт:** проблема накопилась и привела к экстремальной реакции
- **Необходимость восстановления доверия:** разрушены отношения
- **Важность нейтральности:** медиатор не может быть из числа коллег учителя

## ☰ Действия службы медиации

### 1 Предварительная встреча с учителем

Медиатор провел индивидуальную беседу с классным руководителем, выслушал его позицию, помог осознать свою роль в конфликте, обсудил готовность к диалогу и изменению подхода.

### 2 Предварительная встреча с учеником и мамой

Отдельная беседа с учеником в присутствии мамы. Помощь в формулировании претензий к учителю, обсуждение чувств и опасений, подготовка к конструктивному диалогу.

### 3 Создание безопасного пространства для диалога

Организована встреча в нейтральном помещении (не кабинет учителя). Медиатор четко объявил правила: равноправие, уважение, право на свое мнение, конфиденциальность.

### 4 Восстановительная медиативная сессия и план

Стороны высказали свои позиции. Учитель признал ошибки, ученик выразил свои чувства. Разработан план восстановления отношений: изменение стиля коммуникации учителя, возвращение ученика к занятиям под контролем психолога.

# Принципы работы школьной службы медиации

Ключевые основы эффективной медиации



## Добровольность

Стороны участвуют в медиации только по собственной воле. Никакого принуждения или давления недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в любой момент.

**В кейсах:** Все участники (дети, родители, учителя) добровольно согласились на медиацию после объяснения процедуры.



## Информированность

Медиатор обязан предоставить сторонам полную информацию о сути медиации, её процессе, правилах и возможных последствиях перед началом работы.

**В кейсах:** Перед каждой сессией медиатор подробно объяснял, как будет проходить работа и какие правила действуют.



## Нейтральность

Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны, не занимает чью-либо позицию. Если нейтральность нарушена, медиатор должен передать дело коллеге.

**В кейсах:** Медиатор не осуждал ни одну из сторон, помогал каждому высказаться и быть услышанным.



## Конфиденциальность

Все, что обсуждается на медиации, остается в рамках процедуры. Исключение — информация об угрозе жизни или признаках преступления.

**В кейсах:** Участники могли открыто высказываться, зная, что информация не будет разглашаться.



## Равноправие

Обе стороны имеют равные права на высказывание, выражение мнения, участие в поиске решения. Никто не доминирует в диалоге.

**В кейсах:** Медиатор следил за тем, чтобы каждый говорил без перебиваний, и время распределялось поровну.



## Ответственность

Стороны сами несут ответственность за результат и выполнение достигнутых договоренностей. Медиатор не навязывает решения.

**В кейсах:** Все соглашения разрабатывались самими участниками, что повысило их приверженность результату.

# Этапы медиативного процесса

Пятифазная модель восстановительной медиации

## 1 Подготовка

**Цель:** подготовить стороны к конструктивному диалогу

**Действия:**

- Индивидуальные встречи с каждой стороной
- Выслушивание версий событий
- Помощь в формулировании чувств
- Обсуждение ожиданий
- Проверка готовности к диалогу

**Пример:** В кейсе 4 проведены отдельные встречи с учителем и учеником

## 2 Понимание

**Цель:** помочь сторонам понять ситуацию и последствия

**Действия:**

- Обсуждение произошедшего
- Выявление чувств и эмоций
- Анализ последствий для всех
- Определение важных моментов
- Помощь в переживании эмоций

**Пример:** В кейсе 1 Виктор осознал последствия травли для Николая

## 3 Поиск решения

**Цель:** поддержать стороны в поиске вариантов выхода

**Действия:**

- Обсуждение возможных выходов
- Анализ вариантов заглаживания вреда
- Поддержка ответственности
- Помощь в разумных предложениях
- Оценка реалистичности

**Пример:** В кейсе 3 поиск компромисса между группами девочек

## 4 Восстановление

**Цель:** поддержать восстановительные действия

**Действия:**

- Организация взаимопонимания
- Поддержка извинений и прощения
- Инициирование поиска решений
- Фиксация договоренностей
- Обсуждение механизма контроля

**Пример:** В кейсе 2 публичные извинения Юлии перед Александром

## 5 Будущее

**Цель:** предотвратить повторение конфликта

**Действия:**

- Обсуждение предотвращения повтора
- Планирование будущих действий
- Определение поддержки
- Проектирование развития
- Заключение соглашения

**Пример:** В кейсе 4 план восстановления отношений учитель-ученик



**Важно:** Не все этапы всегда необходимы в полном объеме. Медиатор адаптирует процесс под конкретную ситуацию, но все фазы должны быть учтены для достижения устойчивого результата.

# Результаты и эффективность медиации

Анализ исходов рассмотренных кейсов

## ✓ Результаты по кейсам

### Кейс 1 (Травля)

Виктор прекратил травлю, принес извинения. Николай вернулся к нормальному обучению, страх мести исчез. Отношения нормализовались.

### Кейс 2 (Родители)

Дети помирились, родители наладили коммуникацию. Улучшилось взаимодействие семей со школой. Конфликт прекратился.

### Кейс 3 (Группы)

Лидеры договорились о совместном лидерстве. Класс объединился вокруг общих проектов. Психологический климат улучшился.

### Кейс 4 (Учитель-ученик)

Ученик вернулся к занятиям. Учитель изменил стиль коммуникации. Отношения стали конструктивными.

## 📈 Эффективность школьной медиации

Успешно разрешенные конфликты **75-85%**

Снижение уровня агрессии **60-70%**

Улучшение психологического климата **70-80%**

Выполнение медиативных соглашений **80-90%**

## ★ Ключевые факторы успеха

- ✓ **Самостоятельное решение** — стороны разрабатывают договоренности сами
- ✓ **Нейтральность медиатора** — отсутствие давления и оценок
- ✓ **Конфиденциальность** — безопасное пространство для открытости
- ✓ **Раннее вмешательство** — чем раньше, тем эффективнее
- ✓ **Поддержка педагогов** — классный руководитель и психолог

# Выводы и рекомендации

Ключевые уроки из практики школьной медиации

## 🔑 Ключевые выводы

### 1. Раннее вмешательство критически важно

В кейсе 1 конфликт дошел до серьезных последствий из-за молчания жертвы. Чем раньше начата медиация, тем легче достичь результата.

### 2. Работа с родителями необходима

В кейсе 2 эмоциональное вовлечение родителей требовало отдельной работы. Родители — ключевые партнеры в разрешении конфликтов.

### 3. Групповые конфликты требуют особого подхода

В кейсе 3 работа с лидерами и круговая дискуссия помогли разрешить межгрупповое противостояние.

### 4. Конфликты учитель-ученик разрешимы

В кейсе 4 даже затяжной конфликт с отказом от школы удалось разрешить через медиацию.

## ☰ Рекомендации по созданию ШСМ

- 1. Официальное закрепление**  
Утвердить Положение о службе медиации приказом директора
- 2. Обучение медиаторов**  
Минимум 72 часа для координатора, 36 часов для медиаторов
- 3. Формирование команды**  
Координатор, педагоги-медиаторы, ученики-медиаторы, родители
- 4. Информирование сообщества**  
Рассказать всем о службе, её принципах и возможностях
- 5. Супервизия и поддержка**  
Регулярные встречи медиаторов для обсуждения сложных случаев

## 👤 Роль классного руководителя

Классный руководитель — **ключевой звено** в выявлении конфликтов и направлении в ШСМ. Важно:

- Вовремя замечать признаки конфликтов
- Не бояться передавать сложные случаи в ШСМ
- Поддерживать выполнение медиативных соглашений
- Создавать благоприятный климат в классе

ЗАВЕРШЕНИЕ

# Спасибо за внимание

Школьная служба медиации — путь к конструктивному разрешению конфликтов и созданию благоприятной образовательной среды



## Взаимопонимание

Развитие культуры  
конструктивного диалога



## Безопасность

Создание комфортной  
образовательной среды



## Поддержка

Помощь каждому участнику  
образовательного процесса



“МКОУ “Троицкая СОШ  
№ 62”



+7 (9221359627)